



Filtrar Registro de Atendimento

A funcionalidade pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento**.

Feito isso, o sistema acessa a tela de filtro abaixo. Para a **MANAM**, a tela é visualizada com um número menor de campos, conforme exemplo [AQUI](#).

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

[Gsan > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento](#)

Filtrar Registro de Atendimento

Para filtrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo.

[Ajuda](#)

Número do RA:

Número do Protocolo:

Número Manual:

RA Reiteradas: a

Matrícula do Imóvel: 

Código do Cliente Solicitante: 

Login do usuário: 

Situação:

Todos Pendentes Encerrados Reiterados
 Sem Local de Ocorrência Reativados

Ordem de Serviço Gerada: Sim Não Ambas

Gerada pela Unidade Atual: Sim Não Ambas

Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado: Sim Não

Processo Adm./Jud. ? Sim Não Ambas

Priorizar apresentação das RAs abertas pela Agência Reguladora Sim Não

Tipo de Solicitação:

ALTERACAO CADASTRAL
ALTERACAO DE VENCIMENTO
CORTE DE REDE DE DISTRIBUICAO
DEVOLUCAO DE VALORES
FALTA DE AGUA

Especificação:

Perfil do Imóvel:

ANTIGO CORPORATIVO
CANCEL/INEXISTENTE
CLIENTE CORPORATIVO
CONISA
ESPECIAL

Motivo de Encerramento:

ABASTECIMENTO SUSPENSO
ATUALIZACAO CADASTRAL
ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA SOCIAL
CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO
CANCELAMENTO PELA CAERN

Período de Atendimento: 28/08/2017  a 27/09/2017 

Período de Encerramento:  a 

Período de Tramitação:  a 

Período de Reiteração:  a 

Unidade de Atendimento: 

Unidade Atual: 

Unidade Superior: 

Unidade Anterior: 

Município: 

Bairro: 

Área do Bairro:

Logradouro: 

[Limpar](#) [Cancelar](#) [Filtrar](#)

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Inicialmente o sistema exibe a tela acima. Nela, informe os campos que julgar necessários para filtrar os registros de atendimento que deseja manter ou atualizar. Em seguida, clique em **Filtrar** (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique [AQUI](#)).

Atenção: para a **CAERN** o campo **Priorizar a Apresentação das RAs Abertas pela Agência**

Reguladora é visualizado. A função deste filtro é ordenar os registros, trazendo para o início da pesquisa os registros de atendimento abertos pela **Agência Reguladora**. Esses registros retornam da pesquisa destacados na cor **verde**, na tela **Manter Registro de Atendimento**.

Na funcionalidade **Registro Atendimento**, foi criada a opção de *e-mail* para envio da pesquisa de satisfação. Para ser exibido, é necessário que o **Tipo de Solicitação** seja referente a:

- Estouramento de Distribuidor;
- Vazamento no Ramal;
- Vazamento no Morro.

Foi criado ainda o indicador no **Inserir Registro de Atendimento**; caso o usuário informe *sim*, indicando que pode ser enviado *e-mail* para pesquisa, tanto na inclusão quanto na manutenção dos registros de atendimento, o sistema validará o *e-mail* informado. Se o *e-mail* não for preenchido, ou seja inválido, o sistema informará a mensagem: *Campo de e-mail para envio da pesquisa de satisfação não preenchido ou inválido. Caso deseje adicioná-lo agora, selecione a opção Sim. Caso contrário, selecione Não.*

Caso o usuário escolha *Sim*, o sistema posiciona o cursor no campo de *e-mail* da **Aba do Solicitante** (**Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante**), na tela de manter, para que seja informado um *e-mail* válido. Caso contrário, o sistema assumirá que o usuário não deseja informar o *e-mail* para pesquisa, e prosseguirá o fluxo normal de cadastramento.

Após a execução do filtro, o sistema executa algumas validações:

- Caso tenham sido selecionados mais de um **Registro Atendimento**, o sistema apresenta a tela **Manter Registro de Atendimento**, com a relação dos **Registro Atendimento** pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.
- Caso tenha sido selecionado apenas um **Registro Atendimento**; o sistema irá, direto, para a tela **Consultar Registro de Atendimento**.
- Após o filtro e seleção do **Registro Atendimento**, o sistema ativa a tela **Consultar Registro de Atendimento**, que apresentará os dados do **Registro Atendimento**, colocando à sua disposição as seguintes opções de manutenção:
 - Atualizar o Registro de Atendimento
 - Reiterar o Registro de Atendimento
 - Tramitar o Registro de Atendimento
 - Encerrar o Registro de Atendimento
 - Reativar o Registro de Atendimento
 - Imprimir o Registro de Atendimento
 - Gerar O.S. para o Registro de Atendimento
 - Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento
 - Consultar Trâmites do Registro de Atendimento
 - Consultar O.S. do Registro de Atendimento
 - Imprimir via do cliente do Registro de Atendimento

Tela de Sucesso

A tela de sucesso vai depender da quantidade de registros de atendimento selecionados no filtro:

- **Nenhum:** Apresentação da tela com a mensagem: *A pesquisa não retornou nenhum resultado.*
- **Um:** Apresentação da tela **Consultar Registro de Atendimento**, com os dados do registro e as opções de manutenção e outras consultas.
- **Mais de um:** Apresentação da tela **Manter Registro de Atendimento**, com a relação de registros de atendimento selecionados.

A tela **Manter Registro de Atendimento** contém uma tabela com a relação dos registros encontrados na base de dados, de acordo com os argumentos de pesquisa informados.

A relação virá classificada pelo número do registro de atendimento, que será apresentado com um *link*. Clique no *link* do **Número do RA** desejado, para que o sistema ative a tela **Consultar Registro de Atendimento** para o registro selecionado.

Caso não tenha encontrado o **Registro Atendimento** desejado, clique no botão **Voltar Filtro** para retornar à tela **Filtrar Registro de Atendimento** e informar um novo conjunto de parâmetros.

Quando a quantidade de registros encontrados ultrapassar 10 (dez) registros, o sistema montará um mecanismo de paginação no rodapé da página. Serão geradas tantas páginas, quanto forem necessárias, considerando o limite de 10 (dez) registros por página.

Filtrar Registro de Atendimento - MANAM

Filtrar Registro de Atendimento

Para filtrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Número do RA:**Número Manual:****Matrícula do Imóvel:****Login do usuário:****Situação:** Todos Pendentes Encerrados Sem Local de Ocorrência**Tipo de Solicitação:**

2a VIA
2a VIA - ATENDIMENTO
ALTERACAO CADASTRAL
ALTERACAO CADASTRAL N USAR
ALTERACAO DE VENCIMENTO

Especificação:**Período de Previsão****Atendimento:**

a



(dd/mm/aaaa)

Período de Atendimento:15/05/2018

a

14/06/2018

(dd/mm/aaaa)

Período de Encerramento:

a



(dd/mm/aaaa)

Unidade de Atendimento:**Unidade Atual:****Município:****Bairro:****Área do Bairro:****Logradouro:****Limpar****Filtrar**

Acima, além de ter menos campos, o campo **Situação** para a **MANAM** contém quatro opções que definem a situação do filtro do registro de atendimento: *Todos, Pendentes, Encerrados e Sem local de ocorrência*.

Preenchimento dos campos

Informe pelo menos um dos parâmetros de pesquisa relacionados abaixo.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA	Informe o número do Registro Atendimento . Caso informe este parâmetro, não precisa informar nenhum outro.
Número Manual	Informe o Número do Atendimento Manual . Caso informe este parâmetro, não precisa informar nenhum outro.
RA Reiteradas	RA reiterada é a solicitação de cliente para atendimento a uma demanda já cadastrada no GSAN e não cumprido o prazo previamente estabelecido para conclusão do serviço. O sistema controla o quantitativo de reiteração por dia. Informe o intervalo quantitativo de reiteração de registros de atendimentos a serem filtrados.
Matrícula do Imóvel	Para filtrar os registros vinculados a um imóvel, informe a matrícula do imóvel e tecle Enter, ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Imóvel no cadastro. Após a informação da matrícula de um imóvel, ou da seleção do imóvel na tela de pesquisa, o sistema apresentará a inscrição do imóvel, no campo correspondente. Para limpar o campo da matrícula do imóvel, clique no botão  , que fica ao lado do campo.
Usuário	Para filtrar os registros vinculados ao Usuário responsável pelo cadastramento, informe a matrícula do Usuário e tecle Enter, ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível efetuar a pesquisa do Usuário no cadastro. Após a informação da matrícula de um Usuário, ou da seleção do Usuário na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Usuário, no campo correspondente. Para limpar o campo do Usuário, clique no botão  , que fica ao lado do campo.
Código do Cliente Solicitante	Para filtrar os registros vinculados ao cliente que solicitou a abertura do registro de atendimento, informe seu código e tecle Enter, ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível pesquisar o cliente no cadastro.
Login do usuário	Informe o login do usuário e tecle Enter ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível pesquisar o login no cadastro.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Situação	<p>Informe este campo, se desejar que o sistema ative o filtro pela Situação do Registro Atendimento.</p> <p>As opções disponíveis são:</p> <p>Todos = Filtrar os registros sem restrição quanto à situação;</p> <p>Pendentes = Filtrar, apenas, os registros pendentes;</p> <p>Encerrados = Filtrar apenas os registros encerrados;</p> <p>Sem Local de Ocorrência = Filtrar, apenas, os registros sem local de ocorrência.</p> <p>Este campo vem com a opção Todos, previamente selecionada.</p> <p>Dependendo da opção selecionada, o sistema irá habilitar/desabilitar os campos do Período de Atendimento e do Período de Encerramento. Veja a tabela AQUI.</p>
Ordem de Serviço Gerada:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Gerada pela Unidade Atual:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Processo Adm./Jud. ?	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Priorizar apresentação das RAs abertas pela Agência Reguladora	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema. Campo visualizado pela CAERN , com a função de ordenar os registros, trazendo para o início da pesquisa os registros de atendimento abertos pela Agência Reguladora.
Grupo de Atendimento	<p>Caso deseje efetuar o filtro pelo Grupo de Atendimento do Registro Atendimento, selecione-os na caixa de apresentada ao lado do campo.</p> <p>Você pode selecionar mais de um Grupo de Atendimento para configurar o filtro.</p> <p>Para selecionar mais de um Grupo de Atendimento, utilize as teclas <i>Ctrl</i> e <i>Shift</i>, concomitantemente com o clique do mouse sobre a descrição do Grupo de Atendimento que deseja selecionar.</p> <p>A tecla <i>Ctrl</i> seleciona uma linha na caixa; e a tecla <i>Shift</i> seleciona um conjunto de linhas.</p> <p>Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla <i>Ctrl</i> pressionada, o Grupo de Atendimento será, sucessivamente, marcado e desmarcado.</p>
Tipo de Solicitação	<p>Caso deseje efetuar o filtro pelo Tipo da Solicitação do Registro Atendimento e selecione-os na caixa apresentada ao lado do campo.</p> <p>Você pode selecionar mais de um Tipo de Solicitação para configurar o filtro.</p> <p>Para selecionar mais de um Tipo de Solicitação, utilize as teclas <i>Ctrl</i> e <i>Shift</i>, concomitantemente com o clique do Mouse sobre a descrição do Tipo de Solicitação que desejar selecionar.</p> <p>A tecla <i>Ctrl</i> seleciona uma linha na caixa; e a tecla <i>Shift</i> seleciona um conjunto de linhas.</p> <p>Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla <i>Ctrl</i> pressionada, o Tipo de Solicitação será, sucessivamente, marcado e desmarcado.</p> <p>O campo Especificação será populado em função do campo Tipo de Solicitação. Caso você selecione mais de um Tipo de Solicitação, o campo Especificação ficará vazio.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
Especificação	<p>Caso deseje efetuar o filtro pela Especificação do Tipo da Solicitação do Registro Atendimento, então selecione-as na caixa apresentada ao lado do campo.</p> <p>Este campo será populado em função do campo Tipo de Solicitação. Caso você selecione mais de uma Tipo de Solicitação, o campo Especificação ficará vazio.</p> <p>Você pode selecionar mais de uma Especificação para configurar a pesquisa.</p> <p>* Para selecionar mais de uma Especificação, utilize as teclas Ctrl e Shift, concomitantemente com o clique do Mouse sobre a descrição da Especificação que desejar selecionar.</p> <p>A tecla Ctrl seleciona uma linha na caixa; e a tecla Shift seleciona um conjunto de linhas.</p> <p>Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla Ctrl pressionada, a Especificação será, sucessivamente, marcada e desmarcada.</p>
Período de Atendimento	<p>Para filtrar pelo Período de Atendimento, informe a data inicial e final do período.</p> <p>Ao digitar a informação nos campos das datas, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</p> <p>As datas devem ser informadas no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.</p> <p>O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.</p> <p>Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão , que fica ao lado dos campos das datas; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.</p> <p>Ao informar a data inicial, o sistema a repetirá na data final. Mas você poderá alterar a data final para uma data superior à inicial.</p> <p>Ao limpar a data inicial, o sistema, automaticamente, limpará a data final.</p>
Período de Encerramento	<p>Para filtrar pelo Período de Encerramento, informe a data inicial e final do período.</p> <p>Ao digitar a informação nos campos das datas, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</p> <p>As datas devem ser informadas no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.</p> <p>O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.</p> <p>Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão , que fica ao lado dos campos das datas; e selecione a data a partir do calendário.</p> <p>Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.</p> <p>Ao informar a data inicial, o sistema a repetirá na data final. Mas você poderá alterar a data final para uma data superior à inicial.</p> <p>Ao limpar a data inicial, o sistema, automaticamente, limpará a data final.</p>
Unidade de Atendimento	<p>Para filtrar os registros que foram abertos, ou registrados, em uma determinada Unidade de Atendimento, informe o código da unidade e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro.</p> <p>Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da unidade, no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão , que fica ao lado do campo.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
Unidade Atual	<p>Para filtrar os registros de atendimento que estão em uma determinada Unidade, informe o código da unidade e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro.</p> <p>Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da unidade, no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo <i>Unidade Atual</i>, clique no botão , que fica ao lado do campo.</p>
Unidade Superior	<p>Para filtrar os registros que estão em uma determinada Unidade Superior, e nas suas Unidades Subordinadas, informe o código da Unidade Superior e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro.</p> <p>Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da Unidade Superior, no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo Unidade Superior, clique no botão , que fica ao lado do campo.</p> <p>O sistema só irá efetuar a pesquisa, se existirem unidades subordinadas à Unidade Superior informada.</p>
Município	<p>Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados com o Município; informe o código do Município e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Município no cadastro.</p> <p>Após a informação do código do município, ou da seleção do município na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Município, no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo Município, clique no botão , que fica ao lado do campo.</p> <p>O sistema selecionará os registros, com local de ocorrência no Município informado, a partir:</p> <ul style="list-style-type: none"> * do local de ocorrência do registro de atendimento; * do local de ocorrência do imóvel do registro de atendimento; * da área do bairro do registro de atendimento.
Bairro	<p>Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados com o Bairro; informe o código do Bairro e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Bairro no cadastro.</p> <p>Após a informação do código do bairro, ou da seleção do bairro na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Bairro, no campo correspondente.</p> <p>Para informar o Bairro, é obrigatório que o Município já esteja informado.</p> <p>Para limpar o campo Bairro, clique no botão , que fica ao lado do campo.</p> <p>O sistema selecionará os Registros de Atendimento, com local de ocorrência no Bairro informado, a partir:</p> <ul style="list-style-type: none"> * do local de ocorrência do registro de atendimento; * do local de ocorrência do imóvel do registro de atendimento; * da área do bairro do registro de atendimento.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Área do Bairro	<p>Caso deseje filtrar os registros por Área do Bairro, selecione-a na lista apresentada ao lado do campo.</p> <p>Para informar a Área do Bairro, é obrigatório que o Município e o Bairro já estejam informados; pois a lista de Áreas do Bairro só será preenchida, após o Bairro já ter sido informado.</p>
Logradouro	<p>Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados a um determinado Logradouro; informe o código do Logradouro e tecle Enter, ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Logradouro no cadastro.</p> <p>Após a informação do código do logradouro, ou da seleção do logradouro na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Logradouro, no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo Logradouro, clique no botão  , que fica ao lado do campo.</p> <p>O sistema selecionará os Registros de Atendimento, com local de ocorrência no Logradouro informado, a partir do local de ocorrência do:</p> <ul style="list-style-type: none">Registro de atendimento;Imóvel do registro de atendimento.

Tabela Situação

Quanto ao atributo **Situação**, dependendo da opção selecionada, o sistema irá habilitar/desabilitar os campos do **Período de Atendimento** e do **Período de Encerramento**, conforme a tabela abaixo:

Situação	Período de Atendimento	Período de Encerramento
Todos	Habilitado	Habilitado
Pendentes	Habilitado	Desabilitado
Encerrados	Desabilitado	Habilitado
Sem Local de Ocorrência	Habilitado	Habilitado

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	<p>Utilize este botão para ativar as funcionalidades:</p> <p>Pesquisar Imóvel, Pesquisar Usuário, Pesquisar Unidade Organizacional, Pesquisar Município, Pesquisar Bairro, e Pesquisar Logradouro.</p> <p>Deve ser utilizado quando você não souber qual é a chave identificadora das informações.</p>
	Utilize este botão para limpar as informações existentes nos respectivos campos.
	Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.
	Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter a ajuda da tela do calendário.
Cancelar	Utilize este botão para cancelar a operação e retornar à tela principal do sistema.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Filtrar	Utilize este botão para solicitar ao sistema a realização do filtro dos Registros de Atendimento, de acordo com os argumentos de informados.
Limpar	Utilize este botão para limpar todos os campos da tela.

Referências

[Manter Registro de Atendimento](#)

[Inserir Registro de Atendimento](#)

Termos Principais

[Registro Atendimento](#)

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**



Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:filtrar_registro_de_atendimento

Last update: **15/06/2018 12:11**